

CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIACIÓN EN SALUD EN CHILE ENTRE LOS AÑOS 2005 Y 2009

**PAOLA GORETTI CANDIA TAPIA
CIRUJANO DENTISTA**

RESUMEN

INTRODUCCIÓN: En el marco de la reforma de salud en Chile se han establecido garantías de calidad, acceso y financiamiento de la atención a los ciudadanos, que han quedado estipuladas en la Ley nº 19.966, Ley AUGE, la cual incorpora el procedimiento de mediación en salud como un mecanismo de resolución de conflictos prejudicial, como una forma de protección y resguardo de los derechos por parte del Estado. Es por ello que el propósito de nuestro estudio es ilustrar la efectividad de los procesos de mediación en salud realizados en Chile entre los años 2005 y 2009. El conocimiento de estos datos permite evaluar el funcionamiento del sistema de mediación en nuestro país y contribuye a desarrollar nuevas estrategias que permitan no judicializar los conflictos en salud.

OBJETIVOS: Evaluar la efectividad de la mediación en Salud en Chile entre los años 2005 y 2009, en términos tasa de éxito en el sistema de mediación Pública y Privada, Identificar los procedimientos de mediación realizados, caracterizarlos en términos de áreas de la salud involucradas. Calcular la tasa de éxito de acuerdo con la definición operacional propuesta e identificar los mediadores tanto en sector público como en el privado en términos de número y profesión de estos.

MATERIALES Y MÉTODO: Estudio descriptivo de corte transversal. Se utilizó bases de datos pertenecientes al Consejo de Defensa del Estado y la Superintendencia de Salud, obtenidas por autorización de los jefes de Servicio de Mediación en Salud respectivos de ambas instituciones. Mediante muestreo no probabilístico por conveniencia se realizó un análisis de datos. El plan de análisis mediante estadística descriptiva, a través de una fórmula propuesta para valorar la tasa de éxito del procedimiento de mediación contrastando el número de casos con acuerdo a través de mediación y el número de casos ingresados aceptados para este procedimiento. Se ordenaron los datos contenidos en las bases de datos del CDE y Superintendencia de Salud, agrupándolos en tablas según casos ingresados al sistema de mediación en salud de acuerdo a: año de ingreso,

región, tipo de prestador de salud involucrado, motivo de inicio de procedimiento, área de salud involucrada, casos terminados con acuerdo, sin acuerdo, y casos que no continuaron con el procedimiento de mediación. Se recopilaron los antecedentes respecto de los mediadores en Chile con los registros de mediadores como fuente tanto en el sector público como en el privado, organizándolos en tablas de acuerdo al número y profesión de éstos por región y el total nacional. **RESULTADOS:** tasa de éxito para el sistema público de mediación en salud de 17.94%. Para el sistema privado de 10.63%. Los hospitales en el sistema público cuentan con 3407 solicitudes de mediación, los consultorios 333 y los demás componentes de la red asistencial 34. de un total de 3774 quejas ingresadas al sistema público entre los años 2005 y 2009. En el sistema privado se aceptaron 1298 reclamos de los cuales 473 correspondieron a prestador institucional solo, 307 a prestador médico solo y 518 a ambos en conjunto. En el sistema público el análisis por área de salud involucrada arrojó en medicina 807, cirugía 730, en obstetricia 460, odontología 46, pediatría 208, psicología-psiquiatría 22, sin información 28. Para la obtención de estas cifras se consideró los años 2007, 2008 y 2009, por no encontrarse registro de los dos años anteriores. En el sistema privado las áreas consideradas fueron distintas, correspondiendo a intervención quirúrgica 531, procedimiento terapéutico 91, diagnóstico erróneo 136, procedimiento diagnóstico 48, atención hospitalaria 203, atención de urgencia 90, atención ambulatoria 85, atención dental 114, de un total de 1298 reclamos ingresados aceptados. En el sistema público de salud el número de mediadores es indeterminado y las profesiones de estos variables, desde carreras universitarias a aquellos que no poseen título profesional. En el registro de mediadores de la superintendencia de salud, correspondiente al sistema de mediación privada se cuenta con 137 mediadores, todos con título profesional de carreras de más de 10 semestres y ajustados a la norma correspondiente. **CONCLUSIONES:** La efectividad del procedimiento de mediación en Chile no alcanza un mínimo esperable de un 50% entre los años 2005 y 2009 en el sistema público y tampoco en el privado de salud. Al identificar los procedimientos de mediación o se observa que los procedimientos de mediación en nuestro país se han incrementado cada año tanto en el sistema público como en el privado, al

igual que los acuerdos alcanzados a través del procedimiento de mediación, sin embargo las cifras se encuentran en ambos sistemas por debajo de los estándares esperados y se hace imprescindible estudiar a cabalidad si es o no significativo este aparentemente leve aumento en la tasa de éxito del procedimiento de mediación. Se observa la necesidad de estandarizar criterios de inclusión por área de salud involucrada tanto en el sector público como en el privado que permitan un mayor y mejor análisis de los procedimientos realizados en salud y canalizar las mediaciones de acuerdo a las áreas de salud involucradas, para orientarlas según las individualidades propias de cada especialidad o grupo de especialidades médicas que permitan mejorar la comprensión y entendimiento en la relación médico paciente. Al no contar con un registro claro y estandarizado de datos para cada uno de los años estudiado, se hace difícil determinar en forma certera las cifras y porcentajes reales de éxito y eficiencia del procedimiento de mediación, de todas formas el cálculo anual se pudo realizar mezclando las bases de datos en el caso del CDE. Al identificar los mediadores tanto en el sector público como en el privado, en términos de número y profesión de estos, se considera fundamental el rol del mediador en todo el procedimiento de mediación y por sobre todo en su efectividad. El éxito del procedimiento de mediación está en manos del mediador, pues es él quien dirige y orienta el proceso. Se sugiere estudiar aumentar su número, mejorar y realizar registros públicos de mediadores públicos y privados. Respetar la Ley 19.966 y el reglamento de mediación y especialmente en lo que respecta a los requisitos de los mediadores, ya que es inconcebible la brecha que se presenta en la orientación de una mediación al ser dirigida en el sistema público por cualquier funcionario público quien no necesariamente posee título profesional.

Palabras Clave: Mediación en Salud; Mediación en Odontología; Ley AUGE.